



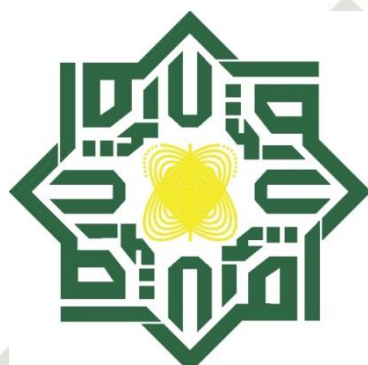
UIN SUSKA RIAU

No. 4730/KOM-D/SD-S1/2021

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KECAMATAN MANDAU**

© Hak cipta milik UIN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**PUTRI WULAN SARI**  
**NIM.11740323982**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah  
Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau

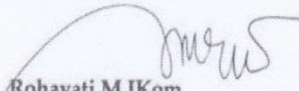
Disusun Oleh:

Putri Wulan Sari

11740323982

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 08 Maret 2021.

Pembimbing,



Rohayati M.IKom

NIP. 19880801 202012 2 018

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



15 Maret 2021

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.

NIP. 196911181996032001



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Putri Wulan Sari  
NIM : 11740323982  
Judul : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 29 Juni 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Juni 2021

Dekan,

Dr. Nurdin, M.A.  
NIP.196606202006041015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Dr. Nurdin, M.A.  
NIP.196606202006041015

Sekretaris/ Penguji II

Dr. Kodarni, M. Pd  
NIK. 130 311 014

Penguji III

Musfialdy, S.Sos., M.Si  
NIP. 197212012000031003

Penguji IV

Darmawati, M.I.Kom  
NIK. 130 417 026

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Putri Wulan Sari  
NIM : 11740323982  
Judul : Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Kecamatan Mandau

Telah Diseminarkan Pada:

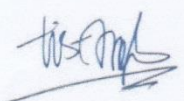
Hari : Rabu  
Tanggal : 30 September 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

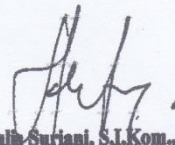
Pekanbaru, 4 Januari 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

  
Dr. Titi Antin, S.Sos., M.Si  
NIP. 197003011999032002

Penguji II,

  
Julia Suriani, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIK. 130417019

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Wulan Sari  
NIM : 11740323982  
Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 21 September 1999  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *Footnote* dan Daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, yang diperoleh dari skripsi ini. Sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 25 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



**PUTRI WULAN SARI**  
**NIM. 11740323982**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 08 Maret 2021.

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
di-

Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan  
sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Putri Wulan Sari  
NIM : 11740323982  
Judul Skripsi : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau

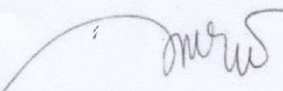
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan  
untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah  
satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan  
dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim  
Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak,  
diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Mengetahui :  
Pembimbing,

  
Rohayati M.IKom  
NIP.19880801 202012 2 018

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Hak Cipta Ditundungi Undang-Undang  
1. Dilang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit atau penyalur.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Nama : Putri Wulan Sari**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau**

Rumah sakit sebagai lembaga yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, dimana masalah pelayanan kesehatannya masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang mencakup pada penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, dan akses yang mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama terhadap pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. RSUD Kecamatan Mandau memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan masih banyak keluhan dari masyarakat, keluarga pasien, dan pasiennya sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai macam keluhan dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori PR Strategy oleh Ahmad S. Adnanputra. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan saran melalui WhatsApp (WA), SMS, email dan Website serta petugas CSO (Customer Service Officer) yang mengunjungi pasien rawat inap.

**Kata Kunci: Humas, Strategi Humas, Pelayanan Publik**

UIN SUSKA RIAU

## ABSTRACT

**Name**

**: Princess Wulan Sari**

**Department**

**: Communication Studies**

**Title**

**: Public Relations Strategy in Improving the Quality of Public Services at the Mandau District General Hospital**

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

The hospital, as an institution that provides health services, still obtains complaints from the public regarding health service problems. Health services are one of the public services provided by the government to the community, which further includes the provision of health facilities and infrastructure, as well as access that enables the community to obtain these health services more conveniently. Mandau District Hospital (RSUD Mandau) offers both outpatient and inpatient care. The background in this research is that there are still many complaints about the quality of services provided from the community, patients' families, and their own patients. Complaints from the community can have both positive and negative consequences for the hospital. The theory used in this research was the theory of PR Strategy by Ahmad S. Adnanputra. The descriptive qualitative method was used in this research. Data was obtained through interviews, observation, and documentation. The research findings are public relations strategies is needed for improving the quality of public services, specifically by leveraging technological advancements to improve service efficiency. The strategy carried out by public relations is to increase the convenience of the public in submitting complaints and suggestions, by improving accessibility to submit complaints and suggestions via WhatsApp (WA), SMS, mail, and Website, as well as CSO officers (Customer Service Officers) who visit inpatients.

**Keywords: Public Relations, Strategy, Public Services**

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu,

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Nikmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikann Skripsi yang berjudul “ **Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.**” Sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis akan menyampaikan persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Sokiman dan Ibunda Markamah dan kedua orang tua angkatku Siwo Buyadi dan Siwo Suratin yang tiada henti memberikan semangat, support, serta nasehat dan motivasi kepada penulis. Terimakasih untuk semua doa , kasih sayang, kerja keras nasehat serta didikan yang kalian berikan kepada penulis.

Skripsi ini sebagai salah satu karya ilmiah, dimana penulis masih menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan jauh dari kesempurnaan yang disebabkan keterbatasan dan minimnya pengalaman yang miliki dalam proses penyusunan skripsi ini. Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik moral maupun materi, dengan penuh rasa hormat ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairusnnas Rajab, M. Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dr. H. Suryan A, Jamrah, MA., selaku Wakil Rektor I , H. Kurnandi, M.Pd., selaku Wakil Rektor II , Drs.H. Promadi. MA., Ph, D. selaku Wakil Rektor III.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Bagian Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Bagian Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Bagian Kemahasiswaan dan Kerjassama.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Rohayati M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia membimbing dan telah banyak memberikan masukan, saran, dan doa selama penulisan skripsi. Semoga ilmu dan doa yang bapak berikan menuai banyak keberkahan di dunia dan akhirat.
5. Ibu Mardiah Rubani, M.Si selaku Dosen Pembing Akademik yang sudah memberikan kemudahan dan ketulusan untuk memberikan ilmu dan arahan.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, terimakasih telah mengajari dan memberikan ilmu kepada penulis, semoga ilmu yang telah Bapak/Ibu berikan menuai banyak keberkahan di dunia dan akhirat.
7. Kepada para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau terkhusus kepada Dr. Rangga Moendanoë Kabag Humas, Bapak Iwan Ridwan, SKM Kabag Umum dan ibu Sri Hartini selaku kepalka bidang pelayanan yang telah membantu penulis dalam melakukan riset dalam hal pemberian data dan informasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada adik ku tersayang Viola Aprilia Sari yang selalu direpotkan sewaktu penulis melakukan penelitian.
9. Kepada Wanda Maswana Lubis sahabat sejak dari bangku SMA yang selalu membantu dan mendengarkan keluh kesah canda tawa dan memberikan support kepada penulis
10. Kepada sahabatku Aprilisma, Murniati, Resinta, yang telah menasehati, memberi support dan selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini

11. Terkhusus kepada Ardian Syahputra orang yang selalu menerima keluhan kesah suka duka, canda tawa kepada penulis selama masa perkuliahan
12. Kepada The Lucknut yaitu Arum Haerani, Atika Alfisyahri, Dina Aprilia, Indah Oktiliani yang selalu menemani dan berbagi suka duka serta dari semester 3 hingga akhir perkuliahan
13. Teman-teman kelas PR D Angkatan'17 yang sudah berjuang bersama-sama semoga diberikan kemudahan
14. Teman-teman KKN Dudidam yang telah memberikan cerita indah saat KKN dan memotivasi penulis hingga penulis menjadi sarjana.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 22 Maret 2021  
Penulis,

**PUTRI WULAN SARI**  
**NIM.11740323982**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
2.1 Kajian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teori .....	10
2.3 Kerangka Pikir .....	26
2.4 Konsep Operasional .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Validitas Data .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
4.1 Sejarah RSUD Kecamatan Mandau .....	35
4.2 Visi dan Misi .....	37
4.3 Struktur Organisasi .....	38

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian .....	50
5.2 Pembahasan.....	66

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran.....	82

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

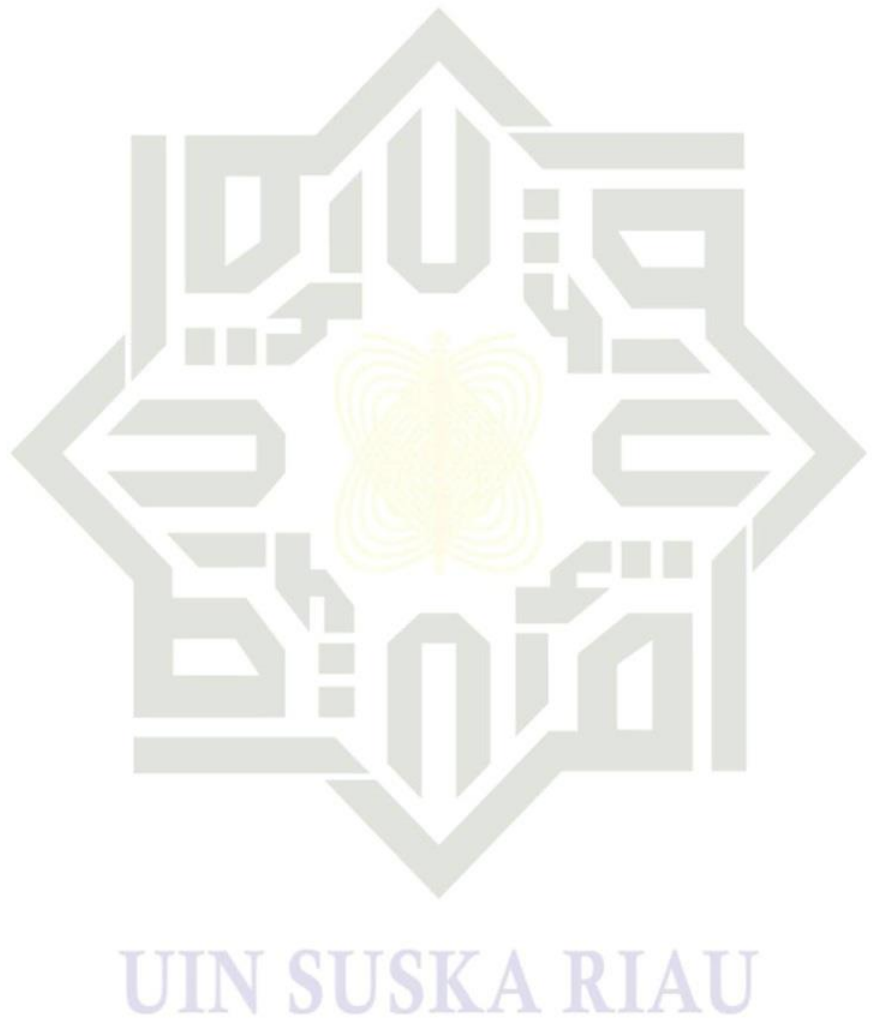
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Table 5.1	Informan Penelitian .....	50
-----------	---------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

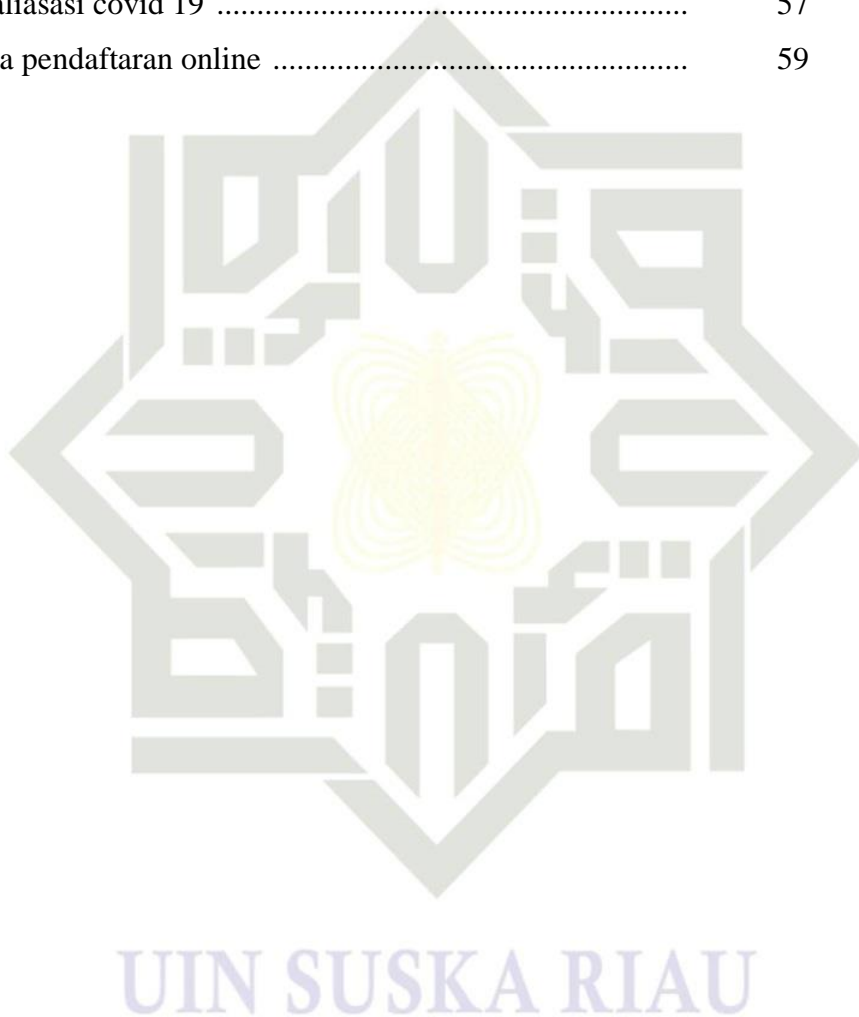
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian .....	27
Gambar 3.1	Kegiatan Huma RSUD .....	31
Gambar 4.1	Logo RSUD .....	35
Gambar 4.2	Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau .....	39
Gambar 5.1	Sosialisasi covid 19 .....	57
Gambar 5.2	Berita pendaftaran online .....	59



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga atau instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan, yang mana masyarakat masih sering mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Keluhan dari masyarakat tersebut biasanya disebabkan dari kelalaian atau kesalahan dari petugas kesehatan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah sakit harus bersaing memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit umum daerah memang memiliki citra yang buruk dimata masyarakat dibandingkan pelayanan rumah sakit swasta.<sup>1</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang menyediakan sarana dan prasarana kesehatan, dan akses yang mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan public yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama terhadap pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Fungsi utama pemerintah daerah adalah penyediaan pelayanan public bagi masyarakat daerah yang bersangkutan. Oleh karena itu optimalisasi pelayanan public yang efektif dan efisien menjadi perhatian utama pemerintah daerah agar dapat menyajikan pelayanan public yang prima bagi masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan public yang tepat bagi masyarakat untuk melakukan kontrol kinerja pemerintah di bidang pelayanan public.<sup>2</sup>

Dalam kehidupan di masyarakat, biasanya apabila masyarakat telah memilih rumah sakit maka mereka akan percaya sepenuhnya terhadap kualitas

<sup>1</sup> Solichah Supartiningsih, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*, jurnal Vol 1819 - 6122, No. 10, 2017. Hlm.9

<sup>2</sup> Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. 1998. Hlm 13



pelayanan yang diberikan. Sehingga akan terbentuk *Costumer Relations* yang baik antara rumah sakit dan konsumen yang pernah menjadi pasien dirumah sakit tersebut. Sudah seharusnya apabila terjadi kesalahan di rumah sakit baik itu mengandung unsur kesengajaan atau bukan pasien harus mendapatkan ganti rugi, meskipun pasien tidak mengharapkan ganti rugi dari rumah sakit, namun ada harapan perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien.

Berbagai macam keluhan dari masyarakat dapat menimbulkan dampak positif dan negative bagi rumah sakit itu sendiri. dampak positif yang ditimbulkan dari keluhan tersebut dianggap sebagai masukan yang akan membawa peningkatan kualitas pelayanan, dan bisa dianggap sebagai titik pacu untuk memperbaiki kesalahan demi menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Sedangkan dampak negatifnya adalah jika keluhan keluhan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menurunkan kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan, karena dari satu pasien dapat menimbulkan pasien lainnya, sehingga akan membuat *image* yang buruk lagi bagi rumah sakit tersebut. Keluhan yang sering terjadi dirumah sakit seperti prosedur pendaftaran pasien yang terlalu berbelit belit, padahal pasien dalam keadaan kritis, dokter yang langsung memberikan obat kepada pasien tanpa pemeriksaan terlebih dahulu, petugas *Costumer Service* yang tidak ramah dalam memberikan informasi kepada pasien maupun pengunjung.<sup>3</sup>

Humas merupakan fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap masyarakat, menetapkan kebijakan dan prosedur organisasi atau pribadi dalam kaitannya dengan kepentingan masyarakat dan melaksanakan program kerja untuk memperoleh pengertian yang diterima dimasyarakat. Sementara, dalam rangka menciptakan dan mengembangkan citra yang positif, humas harus mampu menjadi informan yang baik bagi suatu instansi. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang saat ini lebih selektif dalam memilih perusahaan terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa salah satunya yaitu rumah sakit. Akhir-akhir ini, masyarakat akan semakin kritis memperhatikan

<sup>3</sup>Surahmawati, *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru ( Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)*, Vol IV, No. 2 , 2014. Hlm.27





memperhatikan kualitas pelayanan rumah sakit yang mereka terima. Dengan begitu rumah sakit berlomba lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik mutu pelayanan fasilitas, maupun keramah petugas yang bertujuan agar mereka tidak kehilangan pelanggan mereka.<sup>4</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau merupakan rumah sakit yang cukup banyak mendapat perhatian dari masyarakat karena satu satunya rumah sakit umum yang ada di kota Duri. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ini telah menjadi salah satu alternative masyarakat di daerah kota Duri maupun luar kota Duri, meskipun banyak rumah sakit swasta lain yang ada di kota Duri. Berkat dari kepercayaan masyarakat ini dan semakin meningkatkannya pengguna jasa rawat inap tentu saja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau dituntut untuk semakin meningkatkan profesionalisme pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini, humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau, agar masyarakat semakin percaya bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas yang mempertahankan *Customer Relations* (hubungan pelanggan) sehingga diharapkan dapat meningkatkan profit atau keuntungan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti bagaimana “**Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau**”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harlow, R, F. *Building a Public Relations Defenition, Public Relations Review*, (Winter, 1976) hlm. 36  
<https://detak60.com/news/detail/808/pelayanan-rsud-mandau-sudah-ditingkatkan> pada tanggal Selasa, 11 Februari 2020 - 16:55:01 WIB



## 1.2 Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan pedoman untuk penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam memahami kajian ini, adapun penegasan yang perlu penulis jabarkan adalah sebagai berikut.

1. Strategi humas adalah proses penentuan rencana yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan para pelanggan di masa depan.<sup>6</sup>
2. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>7</sup>
3. Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup>
4. Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau merupakan Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Bengkalis di bidang pelayanan kesehatan merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah di Kecamatan Mandau yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bengkalis terutama masyarakat Kecamatan Mandau dan Pinggir melalui upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat.<sup>9</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

\_\_\_\_\_  
 Morissan, M.A, Manajemen Public Relations, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hlm.151

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, hlm.266

Rayat Rukayat, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Hlm.56

*ibid*



### 1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ?

### 1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat diadakannya penelitian ini adalah :

#### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi strategi humas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
- 2) Sebagai bahan perbandingan dan dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitiannya.

##### b. Kegunaan Praktis

- 1) Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Sebagai proses pembelajaran peneliti dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
- 3) Untuk menambah wawasan pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## 1.5 Sistematika Penelitian

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB I

#### : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penulisan dalam pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.

### BAB II

#### : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Pada bab ini membahas tentang kajian terdahulu, kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini, penegasan istilah, kerangka pemikiran

### BAB III

#### : METODE PENELITIAN

Pada bab ini meliputi Jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data

### BAB IV

#### : DESKRIPSI UMUM

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau

### BAB V

#### : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

### BAB VI

#### : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Terdahulu

Penelitian ini berkaitan dengan strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di rumah sakit umum daerah kecamatan mandau sudah ada sebelumnya. Penelitian tersebut sangat banyak memberikan masukan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini pada skripsi;

1. Nurachman, Dengan judul Skripsi “**Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**” (periode November 2008- November 2009).”Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan menurut peneliti dan analisis yang dilakukan yaitu menggunakan kegiatan penanganan kuisisioner (lembar saran dan pendapat, kegiatan penanganan keluhan, kegiatan kunjungan pasien, kegiatan wawancara mendalam. strategi dapat menimbulkan inovasi terbaru bagi kebutuhan pelanggan, strategi dalam mengembangkan masyarakat untuk hidup sehat, maka Rumah Sakit Indah Kapuk selalu memberi motivasi kepada pasien dan keluarganya. Maka rumah sakit bergerak dengan kompotitor dalam kualitas pelayanan kesehatan yang ada dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang yang ada. Perbedaan dari penelitian yang saya teliti terletak pada strategi humas rumah sakit umum daerah kecamatan Mandau dan bukan membahas tentang strategi komunikasinya.<sup>10</sup>
2. Mupida,”Dengan judul skripsi “**Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang**”. Hasil penelitian diperoleh bahwa humas RSUD Bangkinang sudah mengimplementasikan fungsinya dalam meningkatkan

---

<sup>10</sup>Kukuh Adi, Skripsi.jakarta :Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Study Public Relations, 2008-2009,hlm. 38



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan. Pertama untuk memahami keluhan pasien, humas melakukan pengumpulan fakta secara langsung dan media sebagai proses awal. Kedua definisi permasalahan, humas memahami keinginan pasien. Ketiga perencanaan dan program komunikasi, humas merencanakan program dalam bidang informasi, hukum dan kemitraan. Keempat Aksi dan komunikasi, humas menyebarluaskan informasi pelayanan. Kelima Evaluasi, humas mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi humas dalam menjalankan fungsinya yaitu minimnya kerjasama dengan media dalam penyebaran informasi serta kendala sarana dan prasarana humas dalam menjalankan programnya. Perbedaan dengan yang teliti penelitian saya berfokus pada strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>11</sup>

3. M Noor Rochman Hadjam, **Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI)**, Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001. Hasil penelitian adalah bahwa Pelatihan Pelayanan Prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan pelatihan. Perbedaan dengan yang saya teliti yaitu penelitian ini berfokus tentang bagaimana strategi humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>12</sup>
4. Solichah Supartiningsih, **Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan**, jurnal Vol 1819 - 6122, No. 10, 2017. Hasil penelitian adalah agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan

---

Siti Mupida, "Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Bangkinang". Tahun 2016.

Journal, M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI), Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001





5. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hendaknya direktur rumah sakit meningkatkan tampilan atau bukti fisik dengan cara selalu melengkapi sarana rumah sakit. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi hendaknya direktur rumah sakit meningkatkan ruang tunggu rawat jalan dibuat serapi mungkin terutama supaya pasien merasa nyaman. Perbedaan dari yang saya teliti, penelitian saya berfokus tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>13</sup>

Surahmawati, **Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)**, Vol IV, No. 2 , 2014. Hasil penelitian ini adalah bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Barru ditinjau dari prosedur administrasi di loket kartu, prosedur administrasi di loket akses dinyatakan berada pada kategori cukup baik. Tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Barru ditinjau dari waktu tunggu berada pada kategori kurang baik. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Barru ditinjau dari fasilitas pelayanan yang mana di dalam penelitian ini dinilai berada pada kategori cukup baik. Perbedaan dari penelitian yang saya teliti adalah penelitian berfokus pada strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>14</sup>

---

*Ibid.* hlm. 14

*Ibid.* hlm. 39



## 2.2 Kajian Teori

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa teori yang mendukung penelitian dan untuk membantu merumuskan kerangka pemikiran. Teori merupakan bagian dari unsur yang memiliki pengaruh paling penelitian. Teori membeberikan beberapa landasan dan titik tolak ukur kepada peneliti dalam mencoba menjelaskan dan memahami masalah atau suatu fenomena yang terjadi sehingga lebih tersusun.

### 1. Strategi

Suatu instansi atau perusahaan membutuhkan cara untuk mencapai tujuan-tujuan yang sesuai dengan peluang dan ancaman yang ada di lingkungan eksternal yang dihadapi serta beberapa sumber daya dan kemampuan internal yang dimiliki suatu instansi atau perusahaan. Kata “Strategi” pada dasarnya hanya digunakan untuk kepentingan kemiliteran akan tetapi kemudian berkembang ke berbagai bidang seperti bisnis, kesehatan, olahraga, ekonomi, perdagangan, pemasaran dan lain sebagainya.<sup>15</sup>

Strategi merupakan proses penetapan jangka panjang suatu perusahaan atau instansi dalam memutuskan suatu kebijakan ataupun penerapan serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya manusia yang penting dalam melaksanakan sasaran ini.

Strategi merupakan proses penetapan rencana para pemimpin yang berfokus pada masa depan suatu lembaga, yang diikuti dengan susunan suatu cara bagaimana perusahaan atau instansi tersebut tetap Berjaya dimasa yang akan datang.

Strategi secara khusus merupakan bagian dari tindakan atau langkah laku yang bersifat inscremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, yang dilaksanakan sesuai sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para masyarakat di masa depan. Oleh sebab strategi

<sup>15</sup> Hafied Cangara, *perencanaan dan strategi komunikasi* (Jakarta:RajaGrafindo, 2013),



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu cara dimana suatu instansi atau perusahaan membuat inovasi baru tentang perubahan pola keinginan konsumen yang terus berubah-ubah.<sup>16</sup>

Menurut J L Thompson mendefinisikan strategi bukanlah tujuan, strategi adalah arah pemasaran yang terus berkembang.<sup>17</sup> Pada dasarnya strategi adalah suatu perencanaan dari suatu manajemen untuk mencaai tujuan, fungsi strategi tidak hanya sebagai jalan petunjuk arah saja namun harus mampu menjelaskan bagaimana bagian taktik operasionalnya..

Strategi yaitu suatu acuan terhadap perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi. Strategi sebagai suatu carasuatu atau rancangan yang berorientasi pada masa depan, disusun secara matang dan memiliki keunggulan dengan memperhatikan dan memanfaatkan aspek lingkungan eksternal dan internal perusahaan atau instansi guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>18</sup>

## 2. Humas

### a. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat atau Humas merupakan salah satu jabatan yang selalu dibutuhkan setiap perusahaan atau instansi. Humas memiliki peranan penting dalam menjembatani kepentingan perusahaan atau lembaga dalam masyarakat, humas selalu menjadi perwakilan dalam memberikan setip informasi yang dibutuhkan masyarakat.<sup>19</sup> Humas bertugas untuk membina hubungan baik dengan pihak luar, mulai dari hubungan kerja sama dengan perusahaan atau organisasi lain maupun dengan media.<sup>20</sup>

Menurut Harlowwdefenisi Humas adalah suatu fungsi manajemen yang khas yang selalu membina, memelihara hubungan antara lembaga dan publiknya, yang menyangkut serangkaian

<sup>16</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta:PT. Grafindo Persada,2005),hlm.49

<sup>17</sup> Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*,(Jakarta:Erlangga,2007),hlm.2

<sup>18</sup> Onong Uchjana Effendy, Ilmu, *Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hlm.32

<sup>19</sup> M.Linggar Anggoro, *Teori &Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara2001),1.

<sup>20</sup> Morisan, 2008, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta, Kencana, hal 8





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kegiatan komunikasi, memahami, menerima, serta kerjasama, yang menyangkut manajemen dalam menyelesaikan masalah. Membantu menanggapi pendapat atau respon masyarakat, mendukung dan selalu memanfaatkan waktu secara efektif, serta mempunyai komunikasi yang baik dan efektif.<sup>21</sup>

Humas merupakan keterampilan dan pengetahuan sosial yang digunakan untuk mengetahui akibat dan mepredikasi suatu kecenderungan. Memberi arahan pemimpin organisasi, dan menjalankan program yang sudah direncanakan mengenai aktivitas yang memberikan pelayanan baik itu untuk organisasi maupun masyarakat.<sup>22</sup>

#### b. Strategi Humas

Scoot M.Cutlip & Allen H.Center menjelaskan Ada 4 prinsip dasar dalam proses strategi humas yaitu: <sup>23</sup>

##### 1. *Fact Finding*

*Fact finding* atau penemuan fakta merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menemukan fakta fakta lapangan agar dapat mengetahui apakah situasi kondisi dan tanggapan dalam masyarakat menjadi acuan atau penghambat dari aktivitas yang akan dilakukan oleh organisasi atau instansi maupun perusahaan.

##### 2. *Planning*

Perencanaan atau *planning* yaitu aktivitas penting dalam cara mendapatkan opini public yang menguntungkan. Perencanaan merupakan bagian penting karena menjembatani aktivitas komunikasi dengan kebutuhan dari organisasi maupun perusahaan.

Rosady Ruslan, 2014, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, hal 16

*Ibid*.hal:17

Scoot M.Cutlip & Allen H.Center, *Effective Public Relations*, (. Jakarta: Kencana, 2009) Hal. 320



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3. *Action & communication*

Tahap komunikasi yang tidak terlepas dari bagian perencanaan yang mana tahap ini membicarakan atau mendiskusikan tentang apa yang akan dilakukan. Bagaimana membicarakan sesuatu dan apa yang dibicarakan tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan ini biasanya berbentuk tulisan, lisan, virtual atau dengan lambang-lambang.

### 4. *Evaluating*

Evaluasi merupakan kegiatan yang dilakukan setelah suatu perencanaan dijalankan, hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan dampak yang ditimbulkan dari perencanaan yang telah dijalankan.

Ahmad S. Adnanputra dalam makalah “*PR Strategy*” yang dikutip Rosady Ruslan, menyebutkan ada beberapa landasan umum dalam penyusunan strategi yang berkaitan dengan fungsi humas yaitu:

- 1) Mengidentifikasi permasalahan yang muncul.
  - 2) Identifikasi unit-unit sasarannya.
  - 3) Mengevaluasi mengenai pola dan kadar sikap tindak unit sebagai sasarannya.
  - 4) Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan pada unit sasaran.
    - Pemilihan opsi atau unsur taktikal strategi public relations.
    - Mengidentifikasi dan evaluasi terhadap perubahan kebijaksanaan atau peraturan pemerintah dan lain sebagainya.
- Langkah terakhir adalah menjabarkan strategi public relations, dan taktik atau cara menerapkan langkah-langkah program yang telah direncanakan, mengkomunikasikan, dan penilaian/evaluasi hasil kerja.<sup>24</sup>

Strategi yang dibuat oleh humas harus sesuai dengan visi misi organisasi dan harus sejalan dengan perusahaan, dengan demikian strategi

<sup>24</sup>Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada. 2005. Hal :124



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang harus berkaitan dengan rencana yang sudah tersusun untuk jangka panjang yang bertujuan dengan organisasi atau perusahaan.

Menurut David Hunger dan Thomas L. Wheleen menjelaskan bahwa strategi merupakan suatu keputusan maupun tindakan yang yang harus memikirkan jangka panjang perusahaan. Strategi yang sesuai atau pola tindak keputusan yang dipilih tepat akan membawa perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi merupakan segala keputusan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>25</sup>

Humas memiliki fungsi komunikasi dua arah yakni sebagai komunikator dan komunikan, yang memberikan segala informasi melalui berita dari organisasi maupun perusahaan kepada masyarakat yang memberikan penerangan yang memiliki sifat mendidik, dengan pendekatan persuasife, sehingga memberikan hubungan yang baik.

Humas harus memiliki sikap tanggung jawab sosial agar tujuan dan sasaran yang akan dicapai bisa memberikan keuntungan dari pihak public sasaran, keuntungan yang didapatkan seperti terciptanya hubungan harmonis antara organisasi dengannorganisasi lainnya baik internal maupun eksternal untuk menciptakan kerja sama yang baik dan menguntungkan antara kedua belah pihak. Humas harus mempunyai kewajiban untuk menginformasikan misi suatu perusahaan yang diwakilkannya agar diterima untuk mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat atau public sasaran. Ada beberapa strategi humas dalam membangun pelayanan yang baik terhadap pasien sebagai berikut :

Memberikan mutu pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan setiap rumah sakit pada dasarnya sama, namun bagaimana cara Rumah Sakit Umum Daerah terlihat berbeda dengan memberikan kemasan yang berbeda dari yang lain. Rumah Sakit Umum Daerah harus memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pemerintahan di setiap daerah. Setiap

---

Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas* (Bandung: Armico, 1984), Hal. 78.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rumah Sakit Umum Daerah mempunyai visi misi yang berbeda namun tetap memiliki tujuan yang sama.

Melakukan proses pendampingan terhadap pasien

Proses pendampingan dilakukan agar pasien merasa diperhatikan. Humas akan selalu mengabadikan momen pendampingan dan membuat dokumentasinya.

*Follow up* pasien

*Follow up* pasien merupakan suatu cara humas untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana pelayanan yang didapatkan, apakah sudah sesuai atau belum. Jika pasien memberikan keluhan maka humas harus cepat merespon dan mengikuti keinginan sesuai yang diinginkan pasien.

d. Membangun dengan pihak publik luar organisasi

Suatu organisasi atau perusahaan wajib menciptakan hubungan yang baik antara publiknya. Menurut Ruslan menjelaskan dimana strategi humas adalah melakukan interaksi sosial dengan masyarakat sehingga bisa tercipta hubungan yang baik. Adapun strategi yang diterapkan Rumah Sakit Umum Daerah dalam membangun dengan public luar organisasi yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Melakukan kerjaasama dengan organisasi lain atau komunitas Kesehatan.
- 2) Melakukan kunjungan ke instansi-instansi salah satu bentuk membangun hubungan dengan pihak luar.

Melakukan Komunikasi melalui Media

Humas harus bisa berkomunikasi dengan baik, oleh sebab itu humas harus menentukan media komunikasi yang efektif agar tujuan tercapai. Menurut pendapat Jefkins dalam Nurjaman menjelaskan bahwa tujuan yang harus di capai seorang humas yaitu harus

---

Ruslan, Dikutip Dari Buku *Crisis Public Relations (Dalam Nova 2009:41)*, 2009, Hal.41.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memperkenalkan ke dunia luas. Media yang dipilih adalah sebagai berikut:

- 1) melakukan siaran di Televisi
- 2) melakukan siaran di Radio
- 3) melakukan komunikasi melalui media koran dan internet

#### f. Proses Edukasi

Humas harus mengadakan sosialisasi edukasi seperti seminar *Talk Show* kesehatan yang bertujuan untuk menghilangkan keraguan masyarakat atau pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dan memberitahu kepada masyarakat informasi tentang suatu penyakit dan memberikan arahan dalam menjaga kesehatan dengan baik dan benar.

#### c. Peranan Humas

Humas memiliki peran yang penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, harus bisa menyakinkan masyarakat dalam mengintegrasikan suatu perusahaan atau lembaga kepada masyarakat.<sup>27</sup> Peranan merupakan suatu aspek dinamis suatu status kedudukan. Jika seseorang melaksanakan hak dan kewajiban berdasarkan kedudukan berarti dia menjalankan suatu peranan.<sup>28</sup> Peranan merupakan sikap yang diharapkan orang yang mempunyai status kedudukan. Menurut Al Barry dalam kamus ilmiah populer, peranan merupakan status atau kedudukan, fungsi, atau serangkaian permainan yang dimainkan seseorang yang memiliki arti yang mana tugas utama harus dilakukan.”

Menurut Dozier & Broom, peranan humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu:<sup>29</sup>

##### a. Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Seorang humas harus memiliki pengalaman dan kemaan yang besar dalam membantu menyelesaikan masalah serta mencari

<sup>27</sup>Hermanto Bambang, *Public Relation dalam Organisasi*, (Yogyakarta :Santosa, 2007)

<sup>28</sup>*Ibid* hal: 268

<sup>29</sup>Rosady, Ruslan *Op, Cit.* Hal:20



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

solusinya. Praktisi pakar humas dan manajemen harus mempunyai hubungan yang sangat baik misalnya hubungan dokter dan pasiennya.

b. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Humas berperan sebagai komunikator dan mediator pihak manajemen untuk membantu dan mendengarkan keinginan dan harapan publik. Humas juga harus mampu membantu menjelaskan harapan dan keinginan serta berbagai kebijakan kepada masyarakat. Dengan komunikasi timbal balik akan tercipta sikap saling pengertian, saling percaya, menghormati serta menghargai dan toleransi antara dua belah pihak.

c. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*).

Humas memiliki peranan penting dalam proses penyelesaian masalah dan juga merupakan dari tim manajemen. Sehingga bisa membantu pimpinan organisasi atau perusahaan sebagai pemberi nasehat ( *adviser* ) yang bisa mengambil keputusan yang bisa mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Humas akan membentuk satu tim posko yang dikoordinir yang melibatkan berbagai departemen dalam satu tim untuk membantu lembaga atau organisasi dalam menyelesaikan masalah.

d. Teknisi Komunikasi ( *communication technician* )

Peranan teknisi komunikasi ini membuat humas berperan sebagai *Journalist in Resident* yang mana harus menyediakan layanan teknisi komunikasi atau yang disebut dengan *Method of Communication in Organization*.

Peran humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai fasilitator komunikasi yaitu yang bertindak sebagai komunikator yang mana bertujuan untuk membantu pihak manajemen dalam memberikan sosialisasi kepada karyawan, yang akan membentuk





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi yang efektif yang akan menimbulkan sikap saling percaya, menghargai, dan saling mendukung.

#### d. Tugas Pokok Humas

Tugas pokok humas sehari-hari adalah sebagai berikut:

- 1) Mengadakan dan bertanggung jawab terhadap penyampaian informasi baik secara lisan maupun tulisan kepada masyarakat, yang bertujuan agar masyarakat tidak salah memberi penilaian terhadap suatu organisasi atau perusahaan.
- 2) Mengevaluasi, memberi arahan, dan merekam pendapat masyarakat.
- 3) Mempertahankan citra perusahaan atau organisasi.
- 4) Tanggung jawab sosial (*social responsibility*) humas adalah orang yang bertanggung jawab dari bidang eksternal maupun internal.
- 5) Komunikasi, humas harus bisa membuat public percaya terhadap perusahaan nya, terutama humas harus membuat masyarakat bahkan mengetahui aktivitas perusahaan atau organisasi yang diwakilkannya. Berdasarkan konsepnya fungsi humas dalam menjalankan tugasnya harus tidak boleh semana semana agar tujuan dapat tercapai.<sup>30</sup>

#### f. Fungsi Humas

Humas memiliki fungsi timbal balik, keluar dan kedalam. Keluar ia harus mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran masyarakat yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan organisasi atau lembaganya. Kedalam, dia berusaha mengenali, mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran negatif dalam masyarakat sebelum suatu tindakan atau kebijakan itu dijalankan. Dapat dikatakan, ia berperan dalam pembina hubungan baik antara lembaga atau organisasinya dengan masyarakat atau dengan media massa. Fungsi utama humas adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi, internal eksternal, dengan memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik

<sup>30</sup>Assumpta Rumanti SR. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.2002) Hall 38.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai kebijakan, program, tindakan suatu organisasi agar dapat dipahami sehingga memperoleh *public support and public acceptance*.<sup>31</sup>

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (1952, University of Oklahoma Press), terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu:

- 1) Memberikan penekanan kepada public.
- 2) Melakukan pendekatan secara langsung kepada masyarakat agar bisa mengubah sikap dan perbuatannya.
- 3) Berusaha untuk mempengaruhi tindakan dan perbuatan masyarakat terhadap suatu lembaga atau perusahaan.<sup>32</sup>

Menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, and Canfield fungsi humas dapat dirumuskan, sebagai berikut.

- 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi)
- 2) Menjalin hubungan yang baik antara badan/organisasi dengan publiknya.
- 3) Mencari segala sesuatu yang berkaitan dengan pendapat dan tanggapan public terhadap perusahaan.
- 4) Memberikan sumbang saran kepada pimpinan dan melayni public dengan baik.

Sebagai komunikasi dua arah timbal balik, yang memberikan informasi serta publikasi, pesan dari perusahaan ke masyarakat yang akan membentuk citra positif antara dua belah pihak.<sup>33</sup>

#### g. Tujuan Humas

Humas memiliki tujuan melihatkan niat baik dan kerja keras dari organisasi atau lembaga yang senantiasa dipahami oleh pihak lain yang

F. Rachmadi, 1992, *Public Relations: Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), hal22

Rosady Ruslan, 2006, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), hal 18

*ibid*, hal 19



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki kepentingan untuk menjaga hubungan dari internal maupun eksternal suatu organisasi.

Terdapat dua cara dalam menentukan tujuan, yang pertama dengan melaksanakan riset khusus untuk mencari tahu yang apakah memerlukan solusi dari humas. Yang kedua, pimpinan departemen mengungkapkan kebutuhan berkomunikasi yang paling mendasar.

Ada beberapa tujuan humas secara umum, humas memiliki ruang lingkup yang sangat luas. Dengan demikian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan humas dari sebuah organisasi,<sup>34</sup> sebagai berikut:

- a. Untuk membuat citra yang baik dari mata khalayak yang berhubungan dengan aktivitas yang akan dilaksanakan organisasi atau perusahaan.
- b. Untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai atau anggota organisasi baru.
- c. Untuk memberitahukan kepada khalayak tentang pencapaian perusahaan
- d. Untuk mengenalkan organisasi kepada khalayak luas serta membuka pasar-pasar baru. Untuk lebih menyediakan dan mengkondisikan masyarakat untuk menerbitkan saham baru.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas berarti derajat atau ukuran yang berhasil dicapai dalam pemenuhan persyaratan. Pelayanan dalam bahasa Indonesia yaitu suatu cara atau perbuatan dalam melayani. Sedangkan melayani merupakan memberi pertolongan serta menyediakan apa yang dibutuhkan.<sup>35</sup>

Pelayanan merupakan aktivitas atau hasil yang diberikan sebuah instansi kepada orang lain yang tidak kast mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki. Menurut Stanson dan Lamarto pelayanan merupakan suatu kegiatan tidak berwujud yang secara tidak langsung di identifikasikan sebagai fungsi memmmberikan kepuasan serta keinginan yang tidak terikat

<sup>34</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), 67

<sup>35</sup> Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani, *Journal off Business Administrasion Voll*, No 2, September 2017 hlm 232-243. *Pengaruh Kulaitas Pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan pelanggan Pt.Sucofindo Batam*, hlm.233





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada penjualan atau jasa lainnya. Memuaskan keinginan serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya. Pelayanan merupakan unsur lain dari strategi produk.<sup>36</sup>

Menurut Philip Cotler menjelaskan pelayanan merupakan kegiatan atau perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan tertentu Mutu pelayanan di kelompokkan menjadi 5 dimensi antara lain:<sup>37</sup>

1) *Reliability*, merupakan kemampuan dalam memerikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan.

2) *Responsiveness*, merupakan respon atau ketanggapan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat, serta menangani keluhan dari pelanggan dengan baik.

3) *Assurance*, merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan tentang penguasaan terhadap informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik. Dimensi jaminan (*assurance*) ini terdapat unsur-unsur, antara lain:

- a) *Competence* (kompetensi): keterampilan dan kemampuan yang harus dimiliki humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b) *Courtesy* (kesopanan): memiliki sifat keramah-tamahan, perhatian, dan sopan santun.
- c) *Credibility* (kredibilitas): Nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif yang harus dimiliki pihak yang memberikan pelayanan.

4) *Empathy*, memberikan perhatian individual kepada pelanggan dan harus memahami kebutuhan dan keinginan dari pelanggan, mampu menangani keluhan dengan cepat dan baik. Dimensi empathy ini memiliki beberapa unsur, sebagai berikut:

<sup>36</sup> M Noor Rochman Hadjam, Jurnal Psikologi 2001, No. 2, 105 – 115. *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit* (Perspektif Psikologi) hlm.106

<sup>37</sup> Rosady Roslan, Manajemen Humas dan Media Komunikasi. (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2006) hlm 279.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a) *Access*: Memanfaatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b) *Communication* (komunikasi): kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.
- c) *Understanding the customer* (Pemahaman terhadap pelanggan): memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan serta menangani keluhan pelanggan.

*Tangibles*, yaitu penampilan fisik yang berhubungan dengan kenyataan seperti gedung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan dilingkungan perusahaan.

Faktor eksternal kualitas pelayanan yaitu :

- a. Mengenali dinamika *customers need and wants*
- b. Mengembangkan kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan.
- c. Pertemuan Badan Usaha yang bertujuan untuk pencapaian kepuasan pelanggan.

Faktor – Faktor eksternal ini, harus direspons pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi ataupun perusahaan, dengan menerapkan berbagai unsur untuk mengasilkan produ pelayanan yang memberikan kepuasan penguna jasa. Intinya memerlukan perbaikan klerja suatu organisasi yang berorientasi pada keseluruhan yang menciptakan nilai kepada pelanggan ( *value to costomer* ) dengan mutu suatu produk jasa, penyerahan dan waktu pembuatan ( *cycle time* ), serta produktivitas dengan biaya yang rendah. Dengan demikian pimpinan harus memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hingga memberikan kepuasaan kepada pelanggan. Yang mana pimpinan dipaksa memiliki kebijakan visi misi dan harus memiliki strategi yang jelas.<sup>38</sup>

#### 4. Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan birokrasi public yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>38</sup> Sudarsono Hardjosoekarto, *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN. 1998. Hal :3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dinamis. Pelayanan publik memiliki model segitiga pelayanan yang lahir dari *New Public Service* dan memiliki dasar konsumen sebagai pusat dalam manajemen pelayanan publik.<sup>39</sup>

Segitiga pelayanan publik merupakan model interaktif dari manajemen pelayanan yang menggambarkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya, model ini memiliki tiga elemen diantaranya<sup>40</sup>:

*Service Strategy* (strategi layanan), yaitu sebuah strategi untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan mutu sebaik mungkin.

*Service People* (sumber daya manusia yang memberikan layanan), tiga elemen sumber daya yang dimaksud yaitu SDM yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara berinteraksi langsung, SDM yang memberikan pelayanan tetapi tidak berinteraksi secara langsung dengan pelanggan serta bersifat dalam jangka waktu tertentu (incidental) serta SDM pendukung.

3. *Service System* (sistem layanan), sistem pelayanan dilakukan berdasarkan pada pelanggan sebagai pusat pelayanan. Sistem pelayanan merupakan sebuah prosedur atau langkah-langkah untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dimana kegiatan ini melibatkan seluruh fasilitas fisik yang tersedia serta SDM yang ada. Kolaborasi dan interaksi antara strategi, sistem dan SDM akan menentukan keberhasilan antara manajemen dan kinerja pelayanan dari sebuah organisasi atau pemerintah.

Pelayanan publik bisa terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa factor, yakni kesadaran (*awareness*) para pemimpin dan pelaksana, aturan yang memadai, mekanisme sistem dan organisasi yang dinamis, kecukupan pendapatan gaji pegawai untuk melakukan *job desk* serta tersediannya sarana pelayanan sesuai dengan

<sup>39</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006). Hlm 136  
<sup>40</sup> Sjahrazad Masdar, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. (Surabaya: Airlangga University Press, 2009). Hlm 47





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jenis dan bentuk pelayanan yang dibutuhkan. Faktor pendukung dari sebuah layanan adalah sarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan.

Bentuk layanan dalam Moenir terbagi menjadi tiga macam yaitu :

Layanan dengan lisan yakni memberikan keterangan kepada orang yang membutuhkan penjelasan. Agar layanan lisan tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan, maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Memahami betul pemahaman atas segala tugas dan tanggung jawab.
  - b. Mampu memberikan penjelasan dengan singkat, lancer dan jelas sehingga memberikan kepuasan bagi yang membutuhkan informasi mengenai sesuatu.
  - c. Bertingkah sopan santun.
  - d. Tidak berbincang dengan teman meskipun dalam keadaan sepi, karena memberikan kesan lalai dan tidak disiplin terhadap tugas.
2. Layanan melalui tulisan, layanana ini merupakan layanan yang paling menonjol, dalam pelaksanaan pelayanan. Terdiri dari dua golongan, pertama berupa petunjuk dan kedua berupa reaksi tertulis. Golongan pertama bisa berbentuk informasi untuk memudahkan urusan dengan instansi. Sedangkan, golongan kedua bisa berbentuk permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain.

Layanan berbentuk perbuatan, umunya 70-80% dari pelayanan ini dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Factor keahlian dan keterampilan dari petugas tersebut juga menjadi penilaian keberhasilan layanan tersebut.<sup>41</sup>

Menurut Rohman, pelayanan public ( *Public Service* ) merupakan suatu layanan atau pemberian penggunaan fasilitas umum baik berupa jasa maupun non-jasa kepada masyarakat yang dilakukan oleh organisasi public ataupun pemerintah. Jika dalam pemerintahan, maka yang memberikan pelayanan adalah aparaturnya beserta jajaran lembaganya.

Moenir, H.A.S. *Manajemen pelayanan umum* di Indonesia. Jakarta. BUMI AKSARA: 2001. Hal 190



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan, penerima pelayanan public adalah perseorangan, kelompok, ataupun badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap pelayanan publik.<sup>42</sup>

Negara didirikan oleh public, dan memiliki tugas dan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya birokrasi harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Munculnya pelayanan public didasari oleh kepentingan, dimana kepentingan tersebut memiliki bentuk yang bermacam-macam. Bentuk pelayanan public juga tercantum dalam keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/2003 yaitu :

1. Pelayanan Administratif Pelayanan merupakan bentuk dari beberapa dokumentasi resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Contohnya berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, akte kelahiran, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan penguasaan dan kepemilikan kepada sesuatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa barang yang biasanya digunakan oleh public atau masyarakat, contohnya air bersih, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik yang lain sebagainya.
3. Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya pelayanan penyedia transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pos dan lainnya.

Pada dasarnya pelayanan public merupakan bentuk pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan bentuk dari perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi keada masyarakat. Menurut Juliantara Asas Pelayanan terbagi menjadi beberapa hal yaitu:

- a. Transparan atau terbuka dan gampang diakses oleh semua pihak yang memerlukan serta disediakan atau memadai.,
- b. Akuntabilitas yaitu pertanggung jawaban sesuai dengan kemampuan dan peraturan perundang undangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

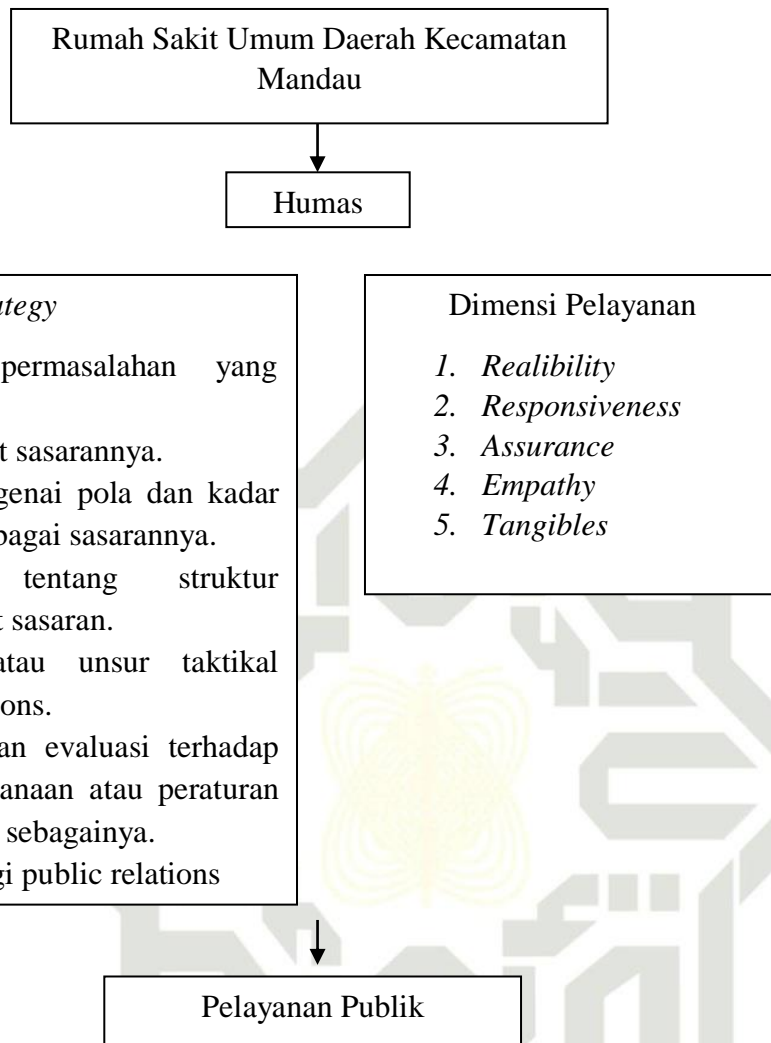
- c. Kondisional yakni penyesuaian dengan kemampuan dan keadaan antara pemberi dan penerima pelayanan yang efisien dan efektif.
- d. Partisipatif yakni mendorong agar masyarakat ikut berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat.
- e. Kesamaan Hak yaitu tidak membedakan antara agama, suku, ras, gender, jabatan, status sosial dan golongan tertentu.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pemberi pelayanan publik perlu mempertimbangkan keadilan yang disesuaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada, dan begitu juga dengan penerima.<sup>43</sup>

### 3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan mengenai variabel yang dijadikan sebagai tolak ukur penelitian lapangan yang harus disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Hal yang diangkat penulis yakni Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Semoga kinerja humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan kinerja humas tersebut.

Kerangka pikir bisa digunakan untuk mempermudah dan memberikan arahan dalam melakukan penelitian tentang bagaimana Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.





Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian

: Modifikasi Penulis dari Rosady Ruslan; 2005:124



## 2.4 Konsep Operasional

Setelah menetapkan kerangka pikir diatas, selanjutnya peneliti perlu membuat sebuah konsep operasional terhadap variabel yang akan diteliti. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Adapun indikator nya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang muncul artinya seorang humas harus bisa menentukan atau mencari permasalahan yang terjadi di rumah sakit dan bisa mengatasi opini public yang tidak baik terhadap rumah sakit.
2. Identifikasi unit-unit sasarannya maksudnya setelah masalah ditemukan oleh humas, humas harus identifikasi unit yang bersangkutan.
3. Mengevaluasi mengenai pola dan kadar sikap tindak unit sebagai sasarannya artinya humas harus mengadakan evaluasi mengenai kinerja unit yang mendapatkan permasalahan dari pasien supaya bisa memperbaiki kinerjanya.
4. Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan unit sasaran artinya humas juga harus mengidentifikasi tentang stuktur unit yang bersangkutan.
5. Pemilihan opsi atau unsur taktikal strategi public relations adalah penentuan strategi apa yang akan diambil humas setelah mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga tidak terjadi lagi permasalahan yang sama.
6. Mengidentifikasi dan evaluasi terhadap perubahan kebijaksanaan aturan pemerintah dan lain sebagainya artinya humas harus melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap segala perubahan aturan pemerintah
7. Menjabarkan strategi public relations artinya setelah semua tahap dilakukan dan strategi humas telah ditentukan humas harus menjabarkan strateginya secara jelas agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Mutu pelayanan publik memiliki 5 dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Reliability* yaitu maksudnya petugas rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat sesuai dengan janji yang sudah ditawarkan oleh rumah sakit.
2. *Responsiveness* artinya petugas harus cepat tanggap terhadap dan sigap dalam memberikan pelayanan dan mampu menangani keluhan dengan cepat dan baik.
3. *Assurance* artinya petugas rumah sakit harus memiliki pengetahuan yang cukup terhadap apa yang ditawarkan.
4. *Empathy* artinya petugas rumah sakit harus memberikan perhatian serta bisa memahami keinginan pasien.
5. *Tangibles* artinya seluruh gedung, fasilitas serta kebersihan rumah sakit harus dijaga dengan baik.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu. Penelitian kualitatif bertujuan untuk medapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan kenyataan tersebut.<sup>44</sup>

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada bagian Humas RSUD yang beralamat di Jalan Stadion No 10 kecamatan Mandau, Kota Duri, provinsi Riau. Kode Pos 28884. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 11 Januari – 10 Februari.

##### a. Sumber Data

Sumber data Primer (primary data)

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil

---

Rosady Ruslan, Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, (Jakarta:Raja Grafindo, 2010),215



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

wawancara, dan observasi. Pada penelitian ini yang menjadi narasumber atau informan yaitu.<sup>45</sup>

- 1) Kepala Bidang Humas dan Pengembangan SDM yaitu Bapak Iwan Ridwan SKM
- 2) Kepala Seksi Humas dan Pemasaran yaitu Dr. Ranga Moendano
- 3) Kepala Bidang Pelayanan yaitu Ibu Sri Hartini
- 4) Pasien Rawat Inap dan Pasien Jalan

Sumber data Sekunder (secondary data)

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian. Data diperoleh melalui dokumentasi penulis dan dokumentasi Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau yang ada di media massa seperti Facebook, Instagram, Web Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau, dan media yang bersangkutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.<sup>46</sup>



**Gambar 3.1 kegiatan Huma RSUD**

Sumber: didapat dari facebook RSUD

<sup>45</sup> Rosady Ruslan, Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 29  
<sup>46</sup> Ibid., hlm. 30



### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data,

yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan pancaindra peneliti.<sup>47</sup> Yaitu mengadakan pengamatan langsung segala aktivitas yang dilakukan humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancara tanpa menggunakan pedoman wawancara.

Wawancara ini akan ditujukan kepada Humas dengan demikian wawancara mengarah pada kedalaman informasi serta dilakukan dengan cara yang tidak secara formal terstruktur guna menggali pandangan subjek yang diteliti tentang banyak hal yang bermanfaat untuk menjadi dasar bagi panggilan informasinya secara jauh dan mendalam. Oleh karena itu subjek yang diteliti posisinya lebih berperan sebagai narasumber dari pada sebagai responden.<sup>48</sup>

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, karena penelitian dilakukan melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat.<sup>49</sup> Disini penulis melakukan dokumentasi untuk memperoleh data, baik untuk data primer maupun sekunder dengan melakukan perekaman suara selama

<sup>47</sup> Elvinaro Ardianto. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif (Bandung: Rosdakarya, 2011) hlm.165

<sup>48</sup> Ibid.

<sup>49</sup> Rakhmat Kriyantono. Teknik Praktis Riset komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009. Hlm. 120





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wawancara berlangsung, memotret aktivitas yang sedang dilakukan di lokasi penelitian untuk menunjang data, maupun melakukan penelitian wawancara dan menyimpan dokumen dokumen penunjang penelitian.

#### 4. Validitas Data

Validitas data adalah keabsahan atau akurasi suatu alat ukur. Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian pemeriksaan keabsahan data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lainnya, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Untuk itu, peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles & Huberman, dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu:<sup>50</sup>

1. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

2. Penyajian data

Dalam penyajian data ini seluruh data-data di lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, akan dianalisa sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat

<sup>50</sup> Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. (Bandung, Alfabeta. 2012).

memunculkan deskripsi tentang strategi Humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari obyek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang pas pada penyajian data.



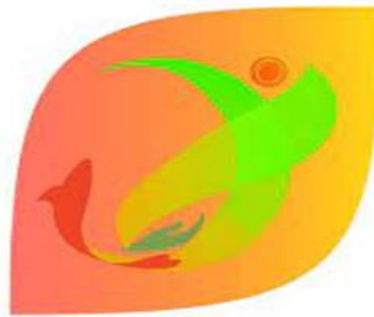
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 4.1 Sejarah RSUD Kecamatan Mandau



**Gambar 4.1  
Logo RSUD**

Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau yang dibangun di atas tanah seluas 25.600 m<sup>2</sup>, dengan luas bangunan 17.456 m<sup>2</sup> terletak di Jalan Stadion No.10 Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Berdiri dengan megah berlantai empat Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau yang mulai difungsikan pada Maret 2008 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Riau Nomor 447/Sarkes/XII/2008/26.03 tentang Pemberian Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Tahun 2011, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dan Peraturan Bupati Nomor 46 tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Serta Rincian Tugas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Kabupaten Bengkalis Bengkalis, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau merupakan Lembaga Teknis Daerah yang bertanggung jawab sepenuhnya kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan peraturan daerah tersebut dibentuk Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam kategori Kelas C dari Menkes RI Nomor HK.03.05/I/522/2011 resmi beroperasi dengan izin operasional tetap dari Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 60/KPTS/I/2012 tanggal 9 Januari 2012 dan *grand opening* oleh Bupati Bengkalis Bapak Ir. H. Herliyan Saleh, Msc pada tanggal 07 Februari 2012 yang memberikan pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 13 poliklinik, lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas 100 tempat tidur. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioteraphy dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang melayani 24 jam selama tujuh hari.

Seiring dengan perubahan waktu dan besarnya pertumbuhan, harapan, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka berdasarkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 529/KPTS/XII/2014 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai Badan Layanan Umum Daerah tanggal 29 Desember 2014, maka sejak bulan Januari tahun 2015 RSUD Kecamatan Mandau ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) bertahap.

Tahun 2015, melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/08 34/2015 Tanggal 20 Maret 2015 Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B. Dengan memberikan pelayanan medik dasar dokter umum dan dokter gigi, empat dasar pelayanan medik spesialis, pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 16 poliklinik yang ada lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas  $\pm 200$  tempat tidur. Ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium central dan laboratorium gawat darurat, radiologi, patologi klinik, anestesi, dan rehabilitasi medik lengkap dengan dokter spesialisnya, fisioteraphy dan juga farmasi rawat jalan, farmasi rawat inap serta instalasi rawat darurat yang melayani tujuh hari dalam seminggu selama 24 jam.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di tahun 2017 pihak RSUD membuat Berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Kecamatan Mandau Nomor 13/KPTS/RSUD-MDU/II/2017 Tanggal 2 Februari 2017 tentang Penetapan Logo Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.

Tahun 2017, RSUD Kecamatan Mandau kembali mendapatkan izin operasional lanjutan lima tahun kedepan dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 503/KPTS/IX/2017 tanggal 14 September 2017 oleh Bapak Amril Mukminin,SE.MM di Bengkalis.RSUD Kecamatan Mandau mendapatkan akreditasi versi 2019 Tingkat Madya dengan Sertifikat Nomor KARS-SERT/955/IX/2019 berlaku mulai 20 Agustus 2019 s/d 19 Agustus 2022. Sertifikat ini diberikan sebagai pengakuan bahwa RSUD Kecamatan Mandau telah memenuhi Standar Akreditasi Rumah Sakit yang meliputi Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Pelayanan Farmasi, K3, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Pengendalian Infeksi di Rumah Sakit, Pelayanan Perinatal Risiko Tinggi, Pelayanan Gizi, dan Pelayanan Intensif.

## 2.2 Visi, Misi RSUD dan Motto RSUD Kecamatan Mandau

1. Visi  
Menjadi Rumah Sakit Trauma Center di Provinsi Riau Tahun 2021”
2. Misi
  - Memberikan pelayanan paripurna yang bermutu prima kepadaseluruh lapisan masyarakat;
  - Meningkatkan komitmen, profesionalisme, dan produktivitas SDM RSUD Kecamatan Mandau;
  - Mengembangkan manajemen pelayanan RSUD Kecamatan Mandanu berbasis teknologi informasi dan ramah lingkungan;
  - Berperan aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sesuai dengan misi Pemerintah Kabupaten Bengkalis.



### 3. Motto

“Ikhlas dalam bekerja, santun dalam melayani”.

### 3.2 Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau

Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2011, Organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu: **Unsur Pimpinan** adalah Direktur, **Unsur Pembantu Pimpinan** adalah Bagian Tata Usaha dan **Unsur Pelaksana** adalah Bidang-Bidang.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

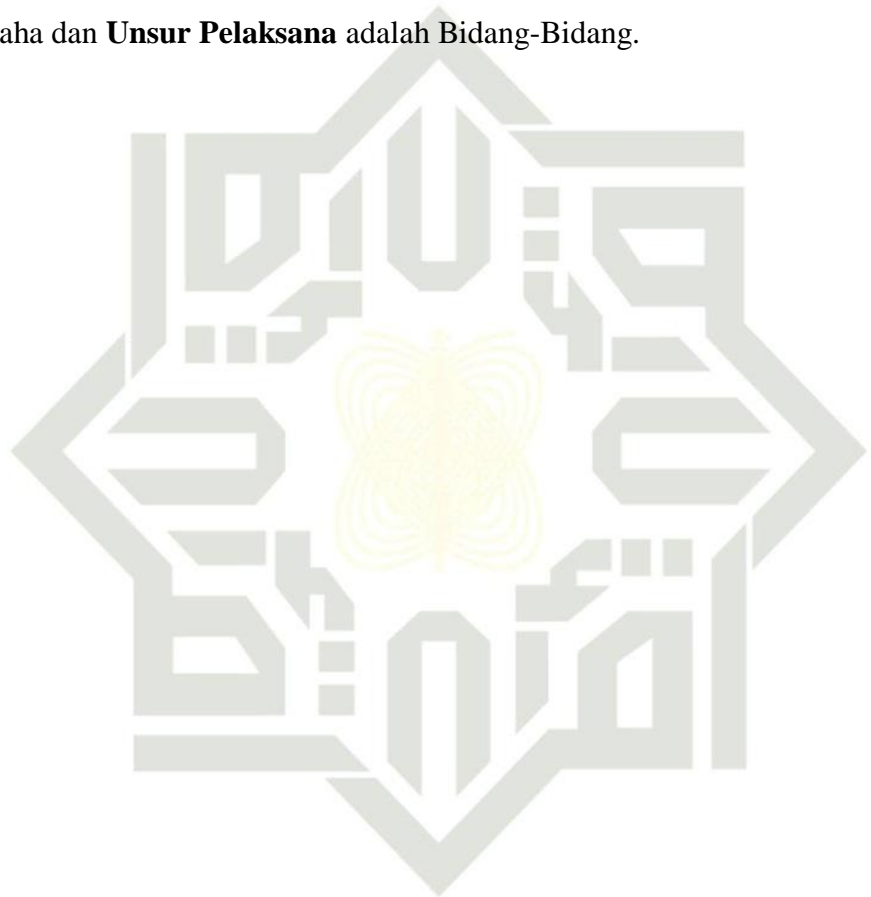
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



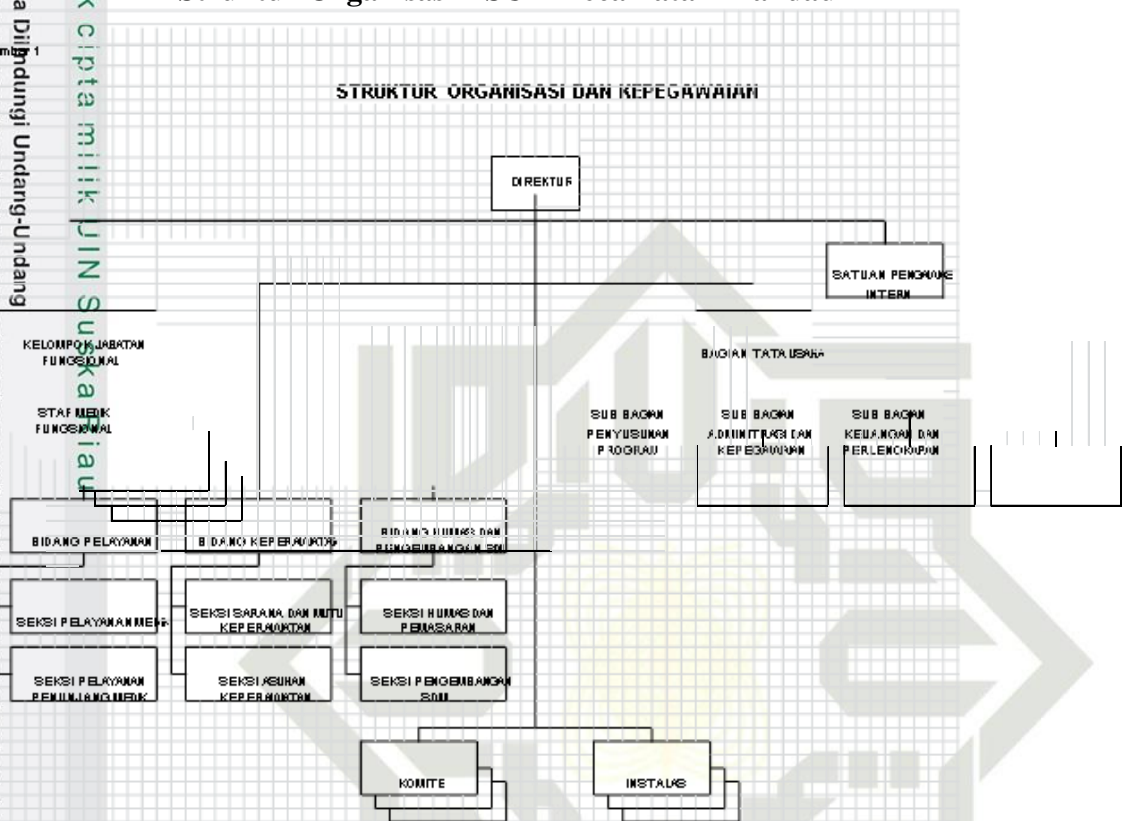
UIN SUSKA RIAU





Susunan organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari :

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau**



### A. Direktur

Direktur mempunyai tugas:

- Memimpin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi RSUD sebagaimana dimaksud pada ketentuan Pasal 4, 5, 7 dan Pasal 8 Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
- Memimpin dan membina bawahannya dalam rangka pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi.
- Mengetahui dan memahami semua peraturan perundang-undangan terkait dengan Rumah sakit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.
  - e. Penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi dan penyiapan pembinaan pengendalian serta pemberian bimbingan.
- Pencapaian yang diraih Direktur dalam menyelenggarakan tugas tersebut diatas:

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan dibidang pelayanan kesehatan;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan program dibidang pelayanan kesehatan;
- c. Pembinaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- d. Pembinaan pengelolaan ketatausahaan;
- e. Pembinaan pengelolaan keuangan;
- f. Menjalankan operasional Rumah Sakit dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan;
- g. Menjamin kepatuhan Rumah sakit terhadap Peraturan Perundangan;
- h. Menjamin kepatuhan staf Rumah Sakit dalam implementasi semua regulasi RS yang telah ditetapkan dan disepakati bersama ;
- i. Pelaksanaan evaluasi program pelayanan kesehatan;
- j. Kebenaran kebijaksanaan Rumah Sakit;
- k. Kelancaran, efektifitas dan efisiensi kegiatan rumah sakit;
- l. Kebenaran Program kerja, pengendalian, pengawasan dan pelaksanaan serta laporan kegiatannya;
- m. Menindaklanjuti terhadap semua laporan dari hasil pemeriksaan dari badan audit eksternal;
- n. Meningkatkan akses, keterjangkauan dan mutu pelayanan kesehatan

### B. Bagian Tata Usaha

#### Susunan Organisasi Bagian Tata Usaha

- a. Sub. Bagian Penyusunan Program;



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Sub. Bagian Administrasi dan Kepegawaian;
- c. Sub. Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

#### Tugas dan Indikator Kinerja Bagian Tata Usaha

- a. Merencanakan kegiatan Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan program dan anggaran kegiatan;
- d. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis dibidang Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- f. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan Bidang dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait lainnya;





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- g. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencana Kerja Tahunan/RKT, Arah Kebijakan Umum (AKU) Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENJA SKPD) dan Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ), serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) RSUD;
- h. Melakukan koordinasi dan Konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan penyusunan Program, Perencanaan dan Anggaran;
- i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan antara aparatur dan public untuk menghindari terjadinya duplikasi kegiatan;
- j. Menghimpun dan menyiapkan RKA serta mengkoordinir proses pembahasan dengan instansi terkait sampai menjadi DPA;
- k. Menyusun kelengkapan administrasi, guna melaksanakan kegiatan Tahunan berupa petunjuk Operasional, penunjukan pejabat pelaksana teknis kegiatan dan dokumen kontrak dan menyiapkan revisi (perubahan) DPA;
- l. Mengupayakan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP) guna menampung usulan program pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya;
- m. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bagian Tata Usaha tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- o. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Sub. Bagian Penyusunan Program, Bagian Administrasi dan Kepegawaian, Bagian Keuangan dan Perlengkapan sesuai dengan data yang ada



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan.

### C. Bidang Pelayanan

Susunan Organisasi Bidang Pelayanan, terdiri dari;

- a. Seksi Pelayanan Medik; dan
- b. Seksi Pelayanan Penunjang Medik

Tugas dan Indikator Kinerja

- a. Pengkoordinasian seluruh kebutuhan pelayanan medik dan penunjangmedic;
- b. Pengawasan dan pengendalian pelayanan medic dan penunjang medic;
- c. Pemantauan, pengawasan penggunaan Fasilitas kegiatan pelayanan medic dan penunjang medic;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap mutu pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap pengembangan pelayanan medis RSUD Kecamatan Mandau;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian penyelenggaraan administrasi bidang pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- g. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan instalasi instalasi di bawahnya;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau.

Pencapaian kinerja Bidang Pelayanan

- a. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;
- c. Mengadakan Pengawasan terhadap seluruh kegiatan pelayanan medis dan seksi Pelayanan Penunjang Medik agar dilaksanakan sesuai program dalam meningkatkan mutu SDM di bidang pelayanan medis, bekerja sama dengan Diklat dalam kegiatan pelatihan dan pendidikan;
- d. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pengawasan peralatan dan sarana yang ada di Seksi Pelayanan Medik dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;
- e. Menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan medic dan meayiapkan petunjuk pemecahan masalah;
- f. Melakukan pembinaan terhadap tenaga medis dalam melaksanakan pelayanan agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan dan terkoordinasi dengan komite medic;
- g. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang pelayanan medic dan seksi Pelayanan Penunjang Medik;
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepadaKepala Bidang Pelayanan sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Medikesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan

#### D. Bidang Keperawatan

Susunan Organisasi Bidang Pelayanan, terdiri dari:





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Seksi Sarana dan Mutu keperawatan; dan
- b. Seksi Asuhan Keperawatan.

#### Tugas dan Indikator Kinerja

- a. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga keperawatan dan asuhan keperawatan;
  - b. Peningkatan kemampuan profesi dan mutu keperawatan serta peningkatan sarana dan prasarana keperawatan;
  - c. Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana keperawatan;
  - d. Pelaksanaan dan pengkoordinasian serta pengendalian kegiatan pelayanan, asuhan keperawatan, sarana keperawatan dan teknis administrasi keperawatan; dan
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau;
3. Pencapaian Kinerja di Bidang Keperawatan
    - a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Sarana dan Mutu Keperawatan;
    - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;
    - c. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pengawasan peralatan dan sarana yang ada di Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan;
    - d. Membuat rincian tugas bagi semua pegawai yang berada di lingkungan Sarana dan Mutu Keperawatan;
    - e. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap barang inventaris yang ada di lingkungan kerja;
    - f. Menyusun program kerja, protap dilingkungan kerja bidang keperawatan dan berkoordinasi dengan unit terkait;
    - g. Menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pengembangan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- h. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- i. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;
- j. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Keperawatan sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- k. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan

#### **E. Bidang Humas dan Pengembangan SDM**

1. Susunan Organisasi Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri dari:
  - a. Seksi Humas dan Pemasaran; dan
  - b. Seksi Pengembangan SDM.
2. Tugas dan Indikator Kinerja
  - a. Pengkoordinasian kegiatan Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
  - b. Pelaksanaan Hubungan Masyarakat, Pemasaran dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
  - c. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan pendidikan berkelanjutan; dan
  - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau.

#### **Pencapaian Kinerja Bidang Humas dan Pengembangan SDM**

- a. Merencanakan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Humas dan Pemasaran;
- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
- d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
- e. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;
- f. Melakukan koordinasi dan menyiapkan bahan dalam rangka kerjasama dengan unit kerja/instansi yang lain terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- g. Menghimpun, melakukan analisis dan pengolahan bahan-bahan publikasi dan informasi;
- h. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan

**F. Jenis Layanan**

Fasilitas Layanan

- a. Instalasi Rawat Inap





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) Unit Rawat Inap Obgyn
- 2) Unit Perinatologi
- 3) Rawat Inap Bedah
- 4) Rawat Inap Penyakit Dalam
- 5) Rawat Inap Anak
- 6) Rawat Inap VVIP

#### Instalasi Rawat Jalan

Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) di tahun 2019, RSUD kecamatan Mandau membuka 18 poliklinik yang terdiri atas:

- 1) Poliklinik umum
- 2) Poliklinik Kulit dan Kelamin
- 3) Poliklinik Mata
- 4) Poliklinik Penyakit Dalam 1
- 5) Poliklinik Penyakit Dalam 2
- 6) Poliklinik Bedah
- 7) Poliklinik Anak
- 8) Poliklinik Kebidanan
- 9) Poliklinik THT-KL
- 10) Poliklinik Gigi
- 11) Poliklinik Fisioterapi
- 12) Poliklinik Saraf
- 13) Poliklinik TB-DOT
- 14) Poliklinik Jantung
- 15) Poliklinik MCU (*Medical Check Up*)
- 16) Poliklinik VCT (*Voluntary Counselling Testing*)
- 17) Poliklinik Paru
- 18) Poliklinik Urologi

#### Instalasi Gawat Darurat 24 Jam

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu gerbang rumah sakit, sebagai Instalasi yang menangani kasus-kasus yang bersifat gawat darurat yang terdiri dari kasus darurat bedah dan darurat non



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

bedah. Untuk menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan selama 24 jam unit ini juga ditunjang oleh unit-unit yang lain seperti farmasi, rontgent, dan laboratorium.

Instalasi Kamar Operasi

Instalasi ICU ( *intensive care unit*)

Instalasi Farmasi

Instalasi Radiologi

Instalasi Laboratorium

Instalasi Gizi

10. Instalasi Rekam Medik

11. Instalasi IPSRS

12. Instalasi Sanitasi

13. Instalasi Pemulasaran Jenazah

14. Instalasi Laundry

15. Instalasi Patologi Anatomi

UIN SUSKA RIAU

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penyajian data kemudian menganalisis data tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau adalah strategi humas dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran, dengan menambah akses penyampaian keluhan dan saran melalui WA, SMS, Email dan Website serta petugas CSO yang mengunjungi pasien rawat inap.

Unit bidang pelayanan Rumah Sakit umum Daerah kecamatan Mandau memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan membagikan informasi ke masyarakat tentang sarana prasarana SDM dan jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau melalui media sosialisasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau selain itu pimpinan juga melakukan control serta monitoring kinerja dari para pegawai dan melakukan evaluasi jika ditemukan kekurangan dalam setiap proses pelayanan. Dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau semuanya sesuai dengan yang dihapakan hanya saja perlu beberapa peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

#### 6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis cantumkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau diharapkan untuk lebih sering melakukan proses pendampingan terhadap pasien, pendampingan pasien diberikan agar pasien merasa mendapat dukungan moral.





UIN SUSKA RIAU

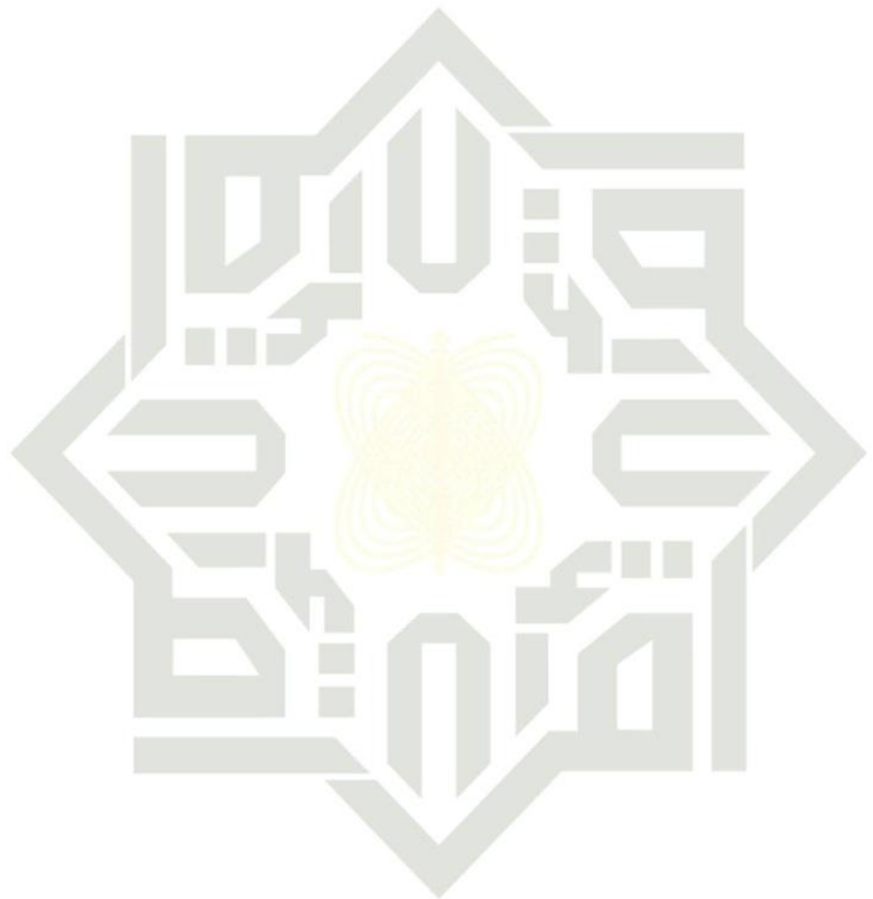
2. Kepada seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau diharapkan untuk lebih menerapkan Motto rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti masalah yang lebih spesifikasi dan diharapkan untuk tidak mengambil konsep yang sama pada penelitian ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- BUKU
- Anggoro, MLinggar. (2001). *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Anggoro, MLinggar. (2001). *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arifianto, Elvinaro. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Bambang, Hermanto. (2007). *Public Relation dalam Organisasi*, Yogyakarta: Santosa.
- Wangara, Hafied. (2013). *perencanaan dan strategi komuunikasi* Jakarta: RajaGrafindo.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Onong Uchjan. (2003) *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Harlow, R. (1976). *Building a Public Relations Defenition, Public Relations Review* Winter.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Morisan. (2008). *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana.
- Morisan. (2008). *Menajemen Public Relations*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Oliver, Sandra. (2007). *Strategi Public Relations*, Jakarta: Erlangga.
- Rachmadi, R. (1992). *Public Relations: Teori dan Praktek Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmat Kriyantono, Rakhmat. (2009). *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.



Ruslan, Rosady. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi*,(Jakarta:PT. Grafindo Persada, 2005).

Ruslan, Rosady. (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi:Konsepsi Dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi:Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sorot M.Cutlip & Allen H.Center. (2009). *Effective Public Relations*, Jakarta: Kencana.

Sajahrazad Masdar, dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.

SR, Assumpta Rumati. (2002). *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta

## INTERNET

<https://detak60.com/news/detail/808/pelayanan-rsud-mandau-sudah-ditingkatkan> (diakses pada 11 Februari 2020 - 16:55:01 WIB)

<https://lifestyle.kompas.com/read/2009/12/22/sorot.buruknya.pelayanan.rumah.sakit> ( di akses pada 14-Juli-2020 pukul 11:17 WIB).

[www.rsudkecamatanmandau](http://www.rsudkecamatanmandau) (diakses pada 04- february- 2020)

## JURNAL

Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani,journal off Business Administrasion Vol11, No 2, September 2017.

Intan Muharni, Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains Volume 7, Nomor 1, Juni 2018. Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu

Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang.

Januar Efendi Panjaitan,Ai Lili Yuliaty DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11No. 2, September 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap



Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.

1. M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI), Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001
2. M Noor Rochman Hadjam, Jurnal Psikologi 2001, No. 2, 105 – 115.
3. M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI), Siti Mupida.
4. Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Bangkinang”. Tahun 2016.
5. Rukayat, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.
6. H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi, e-journal “Acta Diurna” Volume IV. No.3. Tahun 2015. Peran Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Politeknik1

#### NARASUMBER

1. Dr. Rangga Moendanoë Kepala Seksi Humas dan Pemasaran
2. Ewan Ridwan, SKM Kepala Bidang Humas dan Pengembangan SDM
3. Sri Hartini, S.Kep Kepala Bidang Pelayanan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau



RSUD Kecamatan Mandau Berlakukan Pendaftaran Online Melalui Whatssapp

Berita berlakunya pendaftaran online di Rumah Sakit Daerah Kecamatan Mandau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara dengan Kasi Humas dan Pemasaran



Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Suasana pengantian obat di RSUD Kecamatan Mandau



Suasana saat sosialisasi vaksin covid 19



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jln. HR. Soebrandus KM. 15 No. 155 Tuh Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fks. 0761-562052 Web: <https://fkd.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : B-9044/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Exp  
Hal : Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Kepada Yth,  
Direktur  
Rumah Sakit Umum Daerah  
Kecamatan Mandau  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: PUTRI WULAN SARI
N I M	: 11740323982
Semester	: VII (TUJUH)
Jurusan	: ILMU KOMUNIKASI
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau."

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
a.n. Rektor,  
Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Mahasiswa yang bersangkutan





**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU**

Jalan : Antara No. Kode Pos : 28712  
 No. Telp/Fax : (0766) 23615 e-Mail : info@dpmpsp.bengkalis.go.id Website : dpmpsp.bengkalis.go.id

Nomor : 061/DPMTSP-JU/1/2021/4  
 Lampiran : -  
 Hal : Rekomendasi

Bengkalis, 07 Januari 2021  
 Kepada :  
 Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
 Kecamatan Mandau  
 di -

Tempat

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis, memperhatikan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37572 tanggal 30 Desember 2020 perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : PUTRI WULANSARI  
 Alamat : Jl. Sejahtera Gg. Arjuna Ujung RT. 005 RW. 007 Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau  
 NIM : 11740323982  
 Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Jenjang : S1

Bermaksud mengadakan riset/pras riset dalam rangka :

- Judul :  
 "Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau".
- Lokasi Penelitian :  
 Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau.
- Penelitian ini berlangsung selama 6 (Enam) Bulan terhitung sejak tanggal rekomendasi ini dibuat.

Sehubungan hal tersebut untuk proses selanjutnya kami serahkan kepada Saudara, mengingat pada prinsipnya kami tidak keberatan terhadap penelitian yang bersangkutan sepanjang dipenuhinya ketentuan dan persyaratan yang berlaku.

Demikian disampaikan, untuk dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkalis  
 Pada tanggal : 07 Januari 2021

a.n. BUPATI BENGKALIS  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KABUPATEN BENGKALIS,



**BASUKI RAKHMAD, AP, M.Si**  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 19750619 199503 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

- Kepala DPMTSP Provinsi Riau;
- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkalis;
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau;
- Yang bersangkutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
 menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37572  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-9044/Un.04/F.IV/PP.00.9/12/2020 Tanggal 28 Desember 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

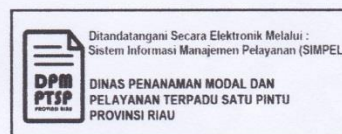
- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>PUTRI WULAN SARI</b>   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11740323982   |
| 3. Program Studi     | : | ILMU KOMUNKASI  |
| 4. Jenjang           | : | S1  |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU   |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK<br/>             DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KECAMATAN MANDAU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KECAMATAN MANDAU  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 30 Desember 2020



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Bengkalis  
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

## BIOGRAFI PENULIS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang untuk menyalin, mengutip, atau menjiplak isi karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokattuh*

Putri Wulan Sari lahir di Duri, 21 September 1999. Putri dari Bapak Sokiman dan Ibu Markamah. Anak ketiga dari tiga bersaudara, bertempat tinggal di jalan Sejahtera, Gg Arjuna kota Duri Kelurahan Ir jambar Kecamatan Mandau. Adapun riwayat pendidikan formal yang penulis tempuh adalah, antara lain:

SDN 026 Air Jamban, masuk pada tahun 2005 selesai pada tahun 2011 (selama 6 tahun), penulis melanjutkan ke, SMP N 3 Mandau, selamat 3 tahun, masuk pada tahun 2011 selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke, SMA N 8 Mandau selama 3 tahun, masuk pada tahun 2014 dan selesai pada tahun 2017, kemudian melanjutkan pendidikan ke, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations

Atas berkat dan rahmat Allah SWT serta do'a dari orang-orang tercinta akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "**Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau**" dibawah bimbingan Ibuk Rohayati, M.Ikom. Berdasarkan hasil ujian skripsi sarjan Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 29 Juni 2021, penulis dinyatakan LULUS dengan predikat sangat memuaskan dan telah berhak menyandang gelar sarjana ilmu komunikasi (S.I.Kom)

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokattuh.*